

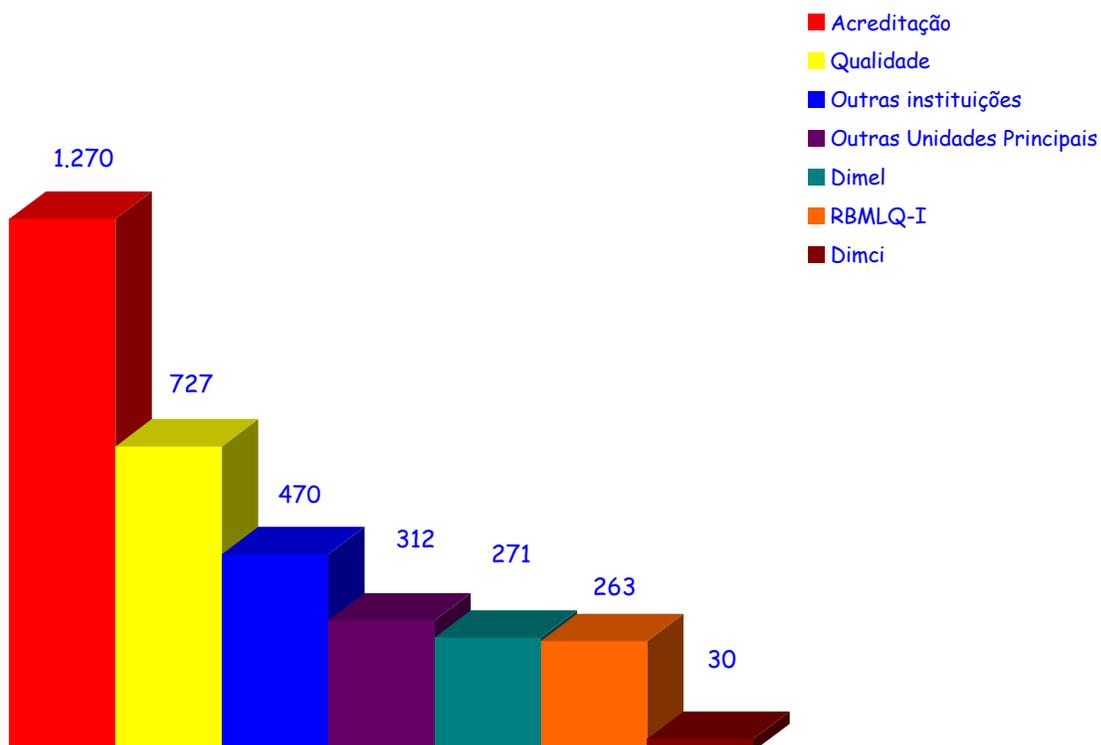
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Janeiro - 2006

No mês de janeiro de 2006, foram realizados 3.344 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.611 (78%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

| TELEFONE | INTERNET | CONTATO PESSOAL | CORREIO / FAX | Total |
|----------|----------|-----------------|---------------|-------|
| 2.538 | 772 | 23 | 11 | 3.344 |

Atendimentos por Unidade



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

Denúncia

| | |
|--|----|
| Laboratório de ensaio | 01 |
| Organismo de inspeção - segurança veicular | 05 |
| Organismo de certificação de produto | 01 |
| Total | 07 |

Reclamação

| | |
|---|----|
| Acreditação | 01 |
| Auditoria | 01 |
| Organismo de certificação de sistema da qualidade | 01 |
| Organismo de inspeção - segurança veicular | 07 |
| Produto certificado compulsoriamente | 02 |
| Produto certificado voluntariamente | 01 |
| Site do Inmetro (desatualização de dados cadastrais de laboratório de ensaio no site) | 01 |
| Total | 14 |

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncia

| | |
|--------------------------------------|----|
| Instalador registrado de gnv | 04 |
| Produto certificado compulsoriamente | 05 |
| Serviço compulsório não certificado | 01 |
| Serviço certificado compulsoriamente | 02 |
| Total | 12 |

Reclamação

| | |
|--|----|
| Produto certificado compulsoriamente | 01 |
| Inmetro | 01 |
| Instalador registrado de gnv | 05 |
| RBMLQ-I - Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Industrial | 01 |
| Resposta fornecida pelo Inmetro | 01 |
| Total | 09 |

Sugestão

| | |
|--------------------------------|----|
| Programa de análise de produto | 52 |
| Regulamento técnico federal | 01 |
| Total | 53 |

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Denúncia

| | |
|-----------------------------|----|
| Conduta profissional/fiscal | 01 |
| Total | 01 |

Reclamação

| | |
|--|----|
| Fiscalização (Metrologia Legal) | 01 |
| RBMLQ-I - Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Industrial | 01 |
| Total | 02 |

GABIN - Gabinete da Presidência

Denúncia

| | |
|-----------------------|----|
| Uso indevido da marca | 03 |
| Total | 03 |

Sugestão

| | |
|--------------------------------------|----|
| Divulgação das atividades do Inmetro | 01 |
| Total | 01 |

OUVID – Ouvidoria

Elogio

| | |
|---|----|
| Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento | 10 |
| Total | 10 |

Nota: Elogios à Equipe de Atendimento da Ouvidoria
Elogios à Equipe da Central de Teletendimento (Call Center) da Ouvidoria

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

Reclamação

| | |
|----------------------|----|
| Conduta profissional | 01 |
| Total | 01 |

Organismos Acreditados pelo Inmetro

Reclamação

| | |
|--|----|
| ISO 9000 | 03 |
| Organismo de inspeção - segurança veicular | 03 |
| Produto certificado compulsoriamente | 23 |
| Produto certificado voluntariamente | 07 |
| Selo ruído | 01 |
| Serviço certificado compulsoriamente | 02 |
| Total | 39 |

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas aos Organismos Acreditados, em primeira instância.